



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โทร. ๐ ๗๓๗๐ ๙๖๐๙  
ที่ นธ-๐๐๓๒.๓๐๑/๒๗๙ วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามคำสั่งโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ที่ ๑๕๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ในคำสั่งดังกล่าว เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านจริยธรรม ให้ความช่วยเหลือบุคลากรกรณีถูกร้องเรียน รวบรวม วิเคราะห์และจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากระบบบริหาร และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

### ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รวม ๑๓ เรื่อง แยกเป็น

๑.๑ เรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ จำนวน ๑๐ เรื่อง

๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง

### ๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

### ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ จากผู้รับข้อร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง

๒.๒ จาก Page Facebook โรงพยาบาล จำนวน ๕ เรื่อง

### ๔. ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องมาพูดคุย ใกล้เคียง รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

### ๕. ปัญหาและอุปสรรค

การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานย่อย บางเรื่องใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีการติดตามทวงถามทำให้เกิดความล่าช้าในการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณา

### ๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยในเรื่องข้อกฎหมายและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายศรีสุข ขวัญคง)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ




ประธานคณะกรรมการจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย

- ทราบ/อนุญาต

(นายอดุลย์ เร็งมา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์  
ตามประกาศโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์  
ของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา วัน/เดือน/ปี : ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓                   ตั้งเอกสารแนบ                   ๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓</p> <p>..... .....</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : .....</p> <p>..... .....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p> (นางสาวดาริยะห์ ตะเธิาะะ) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p> (นายอดุลย์ เร็งมา) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> (นางสาวดาริยะห์ ตะเธิาะะ) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	